

العنوان:	التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية
المصدر:	مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية
المؤلف الرئيسي:	بامفلح، فاتن بنت سعيد
المجلد/العدد:	مج 13, ع 2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2007
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	5 - 42
رقم MD:	34444
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	خدمات المكتبات ، السعودية، الجامعات السعودية، الجامعات والكليات، المكتبات الجامعية، خدمات المراجع، التعليم عن بعد، التعليم العالي ، المكتبات الالكترونية ، حوسبة المكتبات، المكتبات الافتراضية ، المكتبات الرقمية ، تكنولوجيا المعلومات، الانتاج الفكري ، جمعية المكتبات الامريكية ، الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ، قواعد المعلومات ، هيئة التدريس، الانترنت ، شبكات المعلومات ، البريد الالكتروني ، أخصائيو المعلومات
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/34444

الدراسات

التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية

بين المكتبات الجامعية السعودية

فاتن سعيد بامفلح *

المقدمة : تعد الخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، وقد تطورت الخدمة كسائر الوظائف التي تؤديها المكتبات، فبعد أن كانت تعتمد في تقديمها

على المصادر الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على قواعد البيانات الإلكترونية، والمواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت. ولم تعد قاصرة على تقديم المعلومات الببليوجرافية أو النصية أو الرقمية فقط، بل تجاوزت ذلك لتتيح المواد المصورة والتسجيلات الصوتية، ومقاطع الفيديو.

في ظل التقنية الحديثة للمعلومات لم يعد تقديم الخدمات المرجعية قاصراً على الحدود المكانية للمكتبة، فلم تعد الخدمات تقدم داخل المكتبة فقط، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب متعددة تعتمد في

بعض الأحيان على الاتصال التفاعلي المباشر بين المستفيد والمكتبي. وقد تم تطوير مكتب المراجع الافتراضي virtual reference desk في بعض المكتبات لتقديم الخدمة المرجعية بأساليب حديثة

دون الحاجة إلى تواجد المستفيد وحضوره إلى المكتبة، فيما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service أو الخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference Service .

ولعل تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية يعد من الأمور التي يدعو إليها

* بكالوريوس المكتبات والمعلومات من جامعة الملك عبد العزيز عام ١٩٩٠م.

- ماجستير في علم المكتبات والمعلومات من الجامعة نفسها عام ١٩٩٥م.

- دكتورة في علم المكتبات والمعلومات من جامعة القاهرة عام ١٩٩٨م.

- أستاذة مشاركة في جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

في الموارد والحد من التكاليف، واستثمار التقنية الحديثة وشبكة الإنترنت لتطوير خدماتها وتقديمها بصورة أفضل للمستخدمين بكل فئاتهم. وعلى الرغم من توجه المكتبات العالمية نحو خدمة المراجع الرقمية، ودخولها في اتصالات ونظم تعاونية في سبيل تقديم الخدمة بشكل أفضل للمستخدمين، إلا أن المكتبات السعودية مازالت بعيدة عن تلك التطبيقات على الرغم من ضرورتها خصوصاً في المكتبات الجامعية التي تعد الخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسة فيها. كما أن تحقيق التعاون بين تلك المكتبات يعد أمراً إيجابياً يتيح لها تحقيق المشاركة في الموارد، بما في ذلك المصادر المرجعية، والموظفون، والبرامج، وغير ذلك.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تطرح مقترحاً لإنشاء مشروع تعاوني للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية السعودية مما يحقق للمكتبات الاستفادة من التقنية الحديثة وشبكة الإنترنت لتقديم خدمات معلومات أفضل تحقق رضا المستخدمين وتساعدهم في

التوجه نحو التعليم عن بعد في المؤسسات الأكاديمية، والذي تحرص وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية على الأخذ به، بل إنه أصبح نمط تعليم في بعض الجامعات السعودية سواء لتدريس بعض المقررات لمرحلة البكالوريوس كالمتمتع في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، أو في الانتساب كما هو الحال في جامعة الملك عبدالعزيز، بل إن جامعة المدينة العالمية تقدم برامج تعليم عن بعد كنمط تعليم متبع بالكامل لجميع طلبة الجامعة. ونظراً لأن دور المكتبات الجامعية يحتم عليها تقديم خدماتها لجميع المنتمين للجامعة بما في ذلك الدارسون داخل الحرم الجامعي أو خارجه، فإن ذلك يتطلب من المكتبات الاهتمام بتقديم خدماتها عن بعد للمستخدمين الذين لا يحضرون إلى الحرم الجامعي.

ولأن الخدمة المرجعية من الخدمات المهمة في المكتبات الجامعية، فإنه ينبغي الحرص على إتاحتها للمستخدمين بصورة أفضل من خلال الدخول في نظم تعاونية تسمح بالمشاركة

١- ما المتطلبات الإدارية والفنية اللازم توافرها لتقديم خدمة مرجعية رقمية في المكتبات؟

٢- ما الأهداف التي نسعى لتحقيقها من خلال المشروع التعاوني المقترح؟

٣- من المسؤول عن إدارة المشروع؟

٤- كيف يمكن تمويل المشروع؟

٥- ما السياسة المقترحة أن يتم العمل بها في المشروع؟

٦- ما المهارات التي ينبغي أن تتوفر في موظفي الخدمة المرجعية الرقمية؟

وتتبع الدراسة المنهج الوثائقي بالتعرف إلى الإنتاج الفكري المكتوب حول الموضوع، والتعرف إلى تجارب المكتبات العالمية التي قدمت مشاريع مماثلة. كما قامت الباحثة بزيارة مواقع مختلفة على الشبكة العنكبوتية بما في ذلك مواقع بعض المكتبات التي تقدم الخدمة، والشركات التي تقدم البرامج، فضلاً عن الجمعيات والاتحادات المهنية مثل جمعية المكتبات الأمريكية ALA والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA ؛ للتعرف إلى الخطوط

الوصول إلى المعلومات في وقت أسرع ومن نطاق جغرافي أوسع، متغلبين بذلك على القيود المكانية والزمنية واللغوية.

وتهدف الدراسة إلى التخطيط لمشروع لإنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية تقدم بطريقة تفاعلية بين المستفيد وأخصائي المكتبات، وينبثق من هذا الهدف الرئيس بعض الأهداف الفرعية، ومن بينها:

١- تحديد المتطلبات الإدارية والفنية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات.

٢- التعرف إلى نماذج لبعض المشاريع العالمية التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية.

٣- تحديد متطلبات إنشاء مشروع تعاوني لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية على مستوى الجامعات السعودية.

وتسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

الإرشادية guidelines التي وضعت من قبلهم للخدمة المرجعية الرقمية أو الافتراضية كما يطلقون عليها.

وقامت الباحثة في ضوء ذلك بالتخطيط للمشروع المقترح، وتحديد الرؤية والرسالة والأهداف والسياسات وأهم الإجراءات اللازمة لقيام المشروع التعاوني بين المكتبات.

وقد رصدت الباحثة عددًا من الدراسات السابقة في الموضوع بالبحث في عدد من قواعد البيانات الإلكترونية مثل Library Literature و Social Science Abstracts و Library (LISA) and Information Science Abstracts ، كما قامت بالبحث في بعض قواعد البيانات العربية عن طريق مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، إضافة للبحث في دليل الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات لمحمد فتحي عبد الهادي بأجزائه المختلفة، بالإضافة إلى خدمة ليزا العربية.

وتوصلت الباحثة إلى عدد من الدراسات التي أجريت حول الموضوع والتي تناول بعضها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، في حين ركز البعض الآخر على عملية التخطيط

لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات. وقد تبين قلة الدراسات العربية في هذا المجال حيث لم تتوصل الباحثة إلا إلى دراستين عربية أولاهما للزهري^(١) صدرت عام ٢٠٠٥م استعرضت واقع الخدمات المرجعية الإلكترونية في البلدان المتقدمة، والبرامج والأنظمة والشركات المنتجة لها، وأوضحت المميزات التي تدعمها البرامج المتاحة من خلال عدد من الشركات، وتناولت الدراسة نموذجين عالميين للخدمة المرجعية الرقمية هما: خدمة Question Point الأمريكية، وخدمة Ask A Librarian البريطانية.

أما الدراسة العربية الثانية فصدرت لشاهين^(٢) في عام ٢٠٠٥م أيضاً وتناولت واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبات العربية، حيث تبين أن ٢٩ مكتبة عربية تقدم الخدمة، بما يمثل ١٧% من المكتبات مجال الدراسة التي بلغ عددها ١٧١ مكتبة. كما تبين عدم وجود أي شكل من أشكال التعاون بين المكتبات العربية في تقديم الخدمة. وقام الباحث بتقييم ثلاث خدمات مرجعية عالمية هي: QuestionPoint من مكتبة الكونجرس و الخدمة المرجعية الإلكترونية التعاونية البريطانية،

التجريبي KANAnswer لتطوير خدمة المراجع الافتراضية على مستوى الولاية. وتناولت الدراسة الجوانب المتعلقة باختيار البرنامج اللازم للمشروع، وتطوير السياسات والإجراءات، والتسويق، والتنسيق للمشروع، والتوظيف له، فضلاً عن تحديد المهام الموكلة لكل مكتبة من المكتبات المشاركة فيها.

وفي العام نفسه صدرت دراسة لسيمز^(٥) عرفت بخدمة المراجع الافتراضية المقدمة في مكتبات جامعة لويزيانا LSU، وتناولت الجوانب المتعلقة بالتخطيط والتنفيذ والتسويق والتغذية المرتدة للمستفيدين من الخدمة التي تقدم بشكل مباشر في الوقت الفعلي real time بعد عام من بدايتها.

وفي عام ٢٠٠٣م ظهرت دراسة لتوكر^(٦) ركزت على أحد الجوانب المهمة في خدمة المراجع والمتمثلة في تدريب موظفي المكتبة على تقديمها، وأوضحت الدراسة أن الموظفين بحاجة لأن يكونوا مدربين جيداً على الدردشة وعمل مقابلات مرجعية في البيئة الرقمية، واستخدام المصادر الإلكترونية مثل الإنترنت وقواعد البيانات. وناقشت الدراسة برامج التدريب المقدمة للموظفين في جامعة نيفادا

ومكتبة الإنترنت العامة، وذلك للتعرف إلى مدى ملائمة تلك الخدمات للاحتياجات العربية، واستقبالها الأسئلة باللغة العربية، وإجابتها على أسئلة حول البيئة العربية، حيث بعث بعدد من الاستفسارات إلى الخدمات الثلاث، ومن ثم قام بتقييم الإجابات الواردة من حيث صحتها، واكتمالها، وتوثيقها، وزمن الإجابة، وغير ذلك .

وقد ظهرت على مدى السنوات الماضية العديد من الدراسات الأجنبية في الموضوع، ومن بينها دراسة ميولا وستورمونت^(٣) صدرت عام ٢٠٠٢م وتناولت مفهوم الخدمة المرجعية الافتراضية، وأنماطها، وأوضحت تسع خطوات رئيسة تتبع للتخطيط للخدمة، وهي: بناء الرؤية، وتشكيل لجنة، وجمع المعلومات، وبحث التمويل، واتخاذ قرار بشأن التوظيف، ورسم السياسة، وتنفيذ الخدمة، وتقييمها.

وفي عام ٢٠٠٢م أيضاً صدرت دراسة ستوكهام وتورتال وهانسن^(٤) تناولت التخطيط التعاوني من قبل فريق عمل من المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة في ولاية كانساس Kansas State لتطوير المشروع

هيئة التدريس بالترويج للخدمة من خلال كورسين يقدمان للطلبة.

وتوضح الدراسة أن الهدف من تقديم الخدمة تمثل في دعم الإرشاد الببليوجرافي التقليدي بجلسات مراجع افتراضية، وكذلك تعزيز الوصول للمكتبات عن بعد للخريجين.

في عام ٢٠٠٥م صدرت دراسة دي ونيوهاوس (٩) التي تهدف إلى تقديم إرشادات للتخطيط لخدمة المراجع الرقمية، وتقييم احتياجات المستفيدين منها واختيار البرنامج اللازم لتقديمها. كما توضح الدراسة الفوائد المتوقعة للتعاون في تقديم الخدمة وكذلك التسويق لها. وتقدم الدراسة خطوات للتشغيل الناجح للخدمة وتقييمها. واعتمدت الدراسة على الإنتاج الفكري المطبوع، فضلاً عن إجراء مقابلات مع أخصائيي المكتبات الأكاديمية للعلوم الصحية، وجمع معلومات من الطلبة، واستطلاع مواقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية الصحية على الشبكة العنكبوتية.

وفي عام ٢٠٠٦م صدرت دراسة فانديرك (١٠) تناولت تقييم خدمة المراجع المقدمة

University of Nevada في لاس فيغاس ، وأوردت الإرشادات اللازمة لإنشاء برنامج تدريب للردشة بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتقييم.

وفي عام ٢٠٠٤م أجرى ماثيسون (٧) دراسة تناولت تفاصيل التخطيط والتصميم والتنفيذ لمشروع خدمة المراجع الافتراضية التعاونية الذي قامت به مجموعة من المكتبات المتخصصة في القانون وأطلقته باسم LAWLINE . وأوضحت الدراسة الجوانب المتعلقة بتصميم الخدمة وتحديد الجدول الزمني لذلك، واختيار البرنامج . كما رصدت التغيرات التي طرأت على الخدمة بعد عام واحد من تطبيقها.

وفي العام نفسه صدرت دراسة لكل من جيولوت وستاهر (٨) وصفت الجهود التعاونية للمكتبات الجامعية في شمال غرب لويزيانا، حيث قامت مكتبة Sims Memorial Library في عام ٢٠٠٢م بإنشاء مكتب مراجع افتراضي، وبدأت في عام ٢٠٠٣م بتقديم خدمة مراجع افتراضية لطلاب مرحلة البكالوريوس والخريجين من قسم التمريض. وقام أعضاء

للمكان. وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة، وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها. وتؤكد الجمعية على أنه من الممكن أن تتم متابعة استفسارات الخدمة المرجعية الافتراضية بوسائل اتصال ليست افتراضية مثل الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير ذلك في بعض الأحيان^(١١).

ويذكر أن هناك بعض العوامل التي أدت إلى انتشار خدمة المراجع الافتراضية، ومن بينها :

- الانتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد الذي تقدمه العديد من الكليات والجامعات.
- النمو الكبير في خدمات الإنترنت وخدمات المعلومات على الخط المباشر^(١٢).

وتطلق على الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات تسميات عديدة من بينها: المراجع الافتراضية Virtual Reference، والمراجع الإلكترونية Electronic Reference، وخدمة المراجع بالدرشة Chat Reference، والمراجع القائمة على الويب Web-based Reference، واسأل أخصائي المكتبات Ask A Librarian،

باستخدام البريد الإلكتروني في عدد من المكتبات الأكاديمية، وذلك عن طريق تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمة. وتبين من الدراسة أن معظم مستخدمي خدمة المراجع المعتمدة على البريد الإلكتروني Ask A Librarian في المكتبات الأكاديمية الكبيرة راضون عن الخدمة بشكل عام. وقد تم الاعتماد على توجيه سبعة أسئلة على الويب للمستفيدين للحصول على تغذية مرتدة منهم حول مدى رضاهم عن الخدمة. وتناقش الدراسة كيفية الاستفادة من نتائج الدراسات المسحية لتطوير الخدمة الموجودة وتطبيق خدمات جديدة للمراجع عبر الدردشة.

مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين

Reference and User Services Association (RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم إلكترونياً، غالباً في الوقت الفعلي نفسه real time، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور مادياً

المراجع ٧/٢٤ ، لأن الأخيرة تتطلب تقديم الخدمة بشكل تفاعلي مباشر (في الوقت نفسه) على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع، في حين أن ذلك غير ضروري في خدمة المراجع الافتراضية، وإن كان من الممكن تقديمها على ذلك النحو. وكذلك الحال بالنسبة لخدمة "اسأل أخصائي المكتبة" التي يؤكد البعض أنها خدمة اتصال بين المستفيد وبين خبراء، مما يعني عدم ارتباطها بالمراجع تحديداً، فهناك على سبيل المثال: اسأل الطبيب، واسأل عالماً واسأل أخصائياً في الاقتصاد. يضاف إلى ذلك أنه من غير الضروري أن تقدم بالاتصال المباشر، حيث يمكن التواصل فيها عن طريق البريد الإلكتروني^(١٤).

أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

أتاحت التقنية الحديثة، وخصوصاً شبكة الإنترنت استخدام أكثر من أسلوب لتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين، وتلك الأساليب منها ما هو تفاعلي ومباشر بين المستفيد والموظف ومنها غير ذلك، ويمكن أن نجمل تلك الأساليب في الآتي :

١- استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال استفسارات المستفيدين والإجابة عنها، وقد ظهر

والمراجع على الخط المباشر Online Reference، والمراجع التفاعلية Interactive Reference، والمراجع المباشرة Live Reference، أو المراجع المباشرة على الخط المباشر Live Online Reference، والمراجع التفاعلية على الخط المباشر Online Interactive Reference، والمراسلة الفورية Instant Messaging، والمراسلة النصية Text Messaging، وخدمة المراجع 24/7 (24/7 Reference)، والمراجع في بيئة المواد الموجهة لعدة مستفيدين Reference in MOO (Multiuser Object Oriented) التي هي أقرب لغرف الدردشة بين عدة أشخاص بدلاً من الاتصال بين شخص وآخر. وهناك تسميات أخرى تطلق على الخدمة نفسها عند تقديمها خارج نطاق المكتبات، ومن ذلك المساعدة المباشرة Live Assistant، والتفاعل المباشر Live Interactive، ومركز الاتصال على الويب Web Call Center، ودعم العملاء المباشر Live Customer Support وغيرها من المسميات^(١٣).

ويذكر أن هناك من يفرق بعض الشيء بين دلالات بعض التسميات التي أطلقت على تلك الخدمة، حيث يرون على سبيل المثال أن خدمة المراجع الافتراضية ليست مرادفة لخدمة

Relationship Management (CRM)، وقد تم تطويرها بغرض تقديم المساعدة المباشرة للمستخدمين. ويتميز هذا الأسلوب بالآتي:

- الدردشة باتجاهين بشكل مباشر، يتيح إجراء حوار مع أخصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة، أو الدردشة المباشرة، أو المراسلة الفورية instant messaging.
- إرسال صفحات الويب من أخصائي المراجع إلى المستخدم مباشرة، بدلاً من قيامه بكتابة العناوين URL فيما يطلق عليه "دفع الصفحات" Page Pushing.
- التصفح المشترك co-browsing، حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الويب التي يقوم بها أخصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستخدم في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستخدم إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي، وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الإلكترونية.
- الاتصال الصوتي، ويتطلب استخدام كمبيوتر مجهز بمكبر للصوت، وميكروفون من قبل كل من أخصائي

هذا الأسلوب منذ بداية النصف الثاني من التسعينات في القرن العشرين. ويتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، ومتابعة الموظفين لصندوق البريد بانتظام. وتستغرق الإجابة عن الاستفسارات أوقاتاً تتراوح ما بين دقائق والساعات والأيام.

٢ - استخدام نماذج web forms متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، ومصممة خصيصاً لتوجيه أسئلة إلى أخصائي المراجع. ويشبه هذا الأسلوب سابقه حيث يحصل المستخدم على النموذج، ومن ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض، الأمر الذي يجعل البعض ينظر إلى النماذج على أنها مجرد واجهة front-end لخدمة البريد الإلكتروني الذي تتم متابعته من قبل موظفي قسم المراجع. وتسمح النماذج للمكتبات بالحصول على معلومات معينة عن المستخدم مثل مهنته: طالب، أو عضو هيئة تدريس، أو موظف، أو مواطن، أو ما سوى ذلك.

٣ - استخدام الدردشة chat technology لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في اتصال مباشر وتفاعلي. وتتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن للمكتبات أن تستعين بها لتقديم تلك الخدمات، ويطلق عليها Customer

المراجع والمستفيد. ولا بد أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة تدعم هذه الخاصية (١٥) (١٦).

وما يهمننا في هذه الدراسة بالدرجة الأولى هو الأسلوب الثالث الذي تتم فيه الخدمة بطريقة تفاعلية بين المستفيد وأخصائي المكتبات من خلال الدردشة، والتي يطلق عليها أكثر من تسمية من بينها: chat reference ، و real time digital reference ، و live reference. وإلى جانب الخدمة التفاعلية نركز أيضاً على استخدام النماذج كبديل لتقديم الخدمة.

وتعد جامعة الولاية بنيويورك The State University of New York at Morrisville المكتبات التي تتبع ذلك الأسلوب، وقد بدأت تجربتها بإدخال خدمة الدردشة في المراجع منذ عام ١٩٩٨م (١٧)، أما أول مشروع تعاوني لتقديم الخدمة المرجعية من مكتب المراجع الافتراضي فقد ظهر في شهر يوليو عام ٢٠٠٠م في كاليفورنيا وهو Californian's Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) ويقدم المشروع خدمة مرجعية ٢٤/٧ Reference Service ، ويقصد بذلك أن الخدمة المرجعية تقدم

لمدة ٢٤ ساعة على مدار ٧ أيام في الأسبوع. وقد تلاها إعلان مكتبة الكونجرس عن مشروع خدمة المراجع الرقمية التعاونية (المشتركة) Collaborative Digital Reference Service (CDRS) (١٨) الذي حل محله فيما بعد مشروع Question Point. وتعد مكتبة جامعة رايسون في كندا The Ryerson University Library من أوائل المكتبات التي أدخلت هذه الخدمة في سبتمبر ٢٠٠١م حيث أتاحت الدردشة chat مع المتخصصين في قسم المراجع تحت اسم Ask a Librarian Live. ويمكن من خلال هذه الخدمة تواصل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس مع أخصائي المراجع بالتحدث مباشرة إليهم، سواء من معمل الحاسب، أو من المكتب أو المنزل (١٩).

ويرى البعض أن من غير الضروري أن ترهق المكتبات نفسها بالتفكير في تقديم الخدمة لمدة ٢٤ ساعة على مدار ٧ أيام، حيث إن تحديد عدد الساعات وعدد الأيام يعتمد على نوع وحجم المكتبة، واحتياجات المستفيدين، والموارد المتاحة فيها (٢٠). وعلى الرغم من ذلك فلا شك أن تقديم الخدمة بهذه الصورة على امتداد فترات طويلة من شأنه تحقيق مستوى أعلى للخدمة، ورضا

٣- رضا المستفيدين وتأكيدهم على نجاحهم في التفاعل مع الخدمة.

٤- تكرار استخدام الخدمة من قبل المستفيدين أنفسهم.

٥- إحاطة جمهور المستفيدين بإتاحة الخدمة وتعريفهم بتوافرها.

٦ - التكلفة المناسبة لتقديم الخدمة.

وهناك عدة أساليب تتبع لقياس مدى توافر تلك المعايير، نذكر من بينها: الإحصاءات والقياسات الوصفية، وتحليل عدد مرات دخول المستفيدين للخدمة بواسطة حزم برمجية^(٢٢).

متطلبات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات :

تمر المكتبات بمرحلتين رئيسيتين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وهما: مرحلة التخطيط، ومرحلة التنفيذ. ولا بد أن تحرص المكتبات على التخطيط الجيد للخدمة حتى تضمن التنفيذ الناجح للمشروع.

وهناك العديد من المتطلبات الإدارية والفنية التي ينبغي على المكتبات مراعاتها في سبيل تقديم الخدمة على النحو الأمثل، وفيما يلي نلقي الضوء على أبرز تلك المتطلبات:

أكبر للمستفيدين ، إلا أنه أمر من الصعب تحقيقه في المكتبات بسبب عدم توافر الموظفين الكافين لتقديم الخدمة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى الكتل التعاونية أو الاتحادات consortium، فاشتركت بعض المكتبات بعضها مع بعض لتكون مكتباً افتراضياً واحداً على الرغم من أنه من الناحية المادية يتوزع على عدد من الأماكن قد تكون في دول مختلفة، وقد تمت الاستفادة من تطبيق فكرة التعاون بين المكتبات الواقعة في مناطق مختلفة في التوقيت. فمثلاً هناك فرق في التوقيت بين تورنتو بكندا وبين أستراليا يصل إلى ١٤ - ١٥ ساعة، وبذلك فإن التعاون بين المكتبات الواقعة في البلدين سيتيح للمكتبات الاستفادة من الخدمة على مدار الساعة لكل المكتبات المتعاونة^(٢١).

معايير قياس جودة الخدمة :

يمكن قياس جودة الخدمة المرجعية الرقمية بتطبيق المعايير الآتية:

- ١- الاحترام وحسن سلوك موظفي المكتبة في تعاملهم مع المستفيدين.
- ٢- الدقة والصحة في الإجابة عن الأسئلة.

أولاً: المتطلبات الإدارية :

تشمل جوانب متعددة متعلقة بالتخطيط، والتمويل، والموظفين، وغير ذلك من عناصر نتناول أهمها فيما يأتي:

أ - تحديد الرؤية:

لأشك أن التخطيط الجيد للخدمة يقتضي تحديد المكتبات لرؤية واضحة لما تطمح أن تحققه من خلال الخدمة التي ترغب في تقديمها. وتختلف الرؤية من مكتبة لأخرى وفقاً لاختلاف الجانب الذي ترغب كل مكتبة في التركيز عليه، وترى في الخدمة ما يحققه لها. فقد تطمح مكتبة في تقديم مستوى أفضل من الخدمات للمستفيدين دون الحاجة لحضورهم إلى المكتبة، وقد ترى أخرى في الخدمة ما يحقق لها الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين.

وإلى جانب الرؤية ينبغي تحديد الرسالة التي من المفترض أن تؤديها الخدمة، فضلاً عن الأهداف التي تحققها.

ب - الموارد المالية :

تحتاج المكتبات لتوفير موارد مالية لتغطية تكاليف عديدة من بينها: الموظفون، والأجهزة، والبرنامج، والاتصالات، والصيانة، والأثاث، والتدريب، والإعلان، والمساحة اللازمة لتقديم الخدمة، هذا إلى جانب المصادر اللازمة للرد على الاستفسارات. ويمكن للمكتبات تمويل الخدمة بأموال داخلية بالاعتماد على ميزانية المكتبة نفسها، أو أموال خارجية بتمويل من هيئة معينة. ولأشك أن الدخول في نظم تعاونية واتحادات يساعد على تقليص تكلفة تقديم الخدمة على المكتبة الواحدة. ولا بد أن تتوفر للمشروع ميزانية مستمرة حتى في الحالات التي تكون فيها البداية بأموال مقدمة كمنحة من إحدى الجهات الخارجية^(٢٣).

وتؤثر الموارد المالية المتاحة للمكتبة على جوانب عديدة في الخدمة، فعلى سبيل المثال: إذا كانت الموارد المالية للمكتبة ضعيفة ولم يكن في استطاعتها تخصيص أموال كبيرة للخدمة، فعليها أن تختار برنامجاً مجانياً أو غير مكلف، أو ربما تنشئ برنامجاً داخل المكتبة أو المؤسسة التي تتبعها، أما إذا لم تكن تواجه مشكلات تتعلق بتوفير مخصصات مالية

والحقيقياً. ويرى هؤلاء ضرورة أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية ضمن الهيكل الإداري للمكتبة، وأن تخصص لها ميزانية خاصة إذا كانت تقدم بصورة مكثفة، وذلك لإضفاء الصبغة الرسمية عليها مع مراعاة تغطية الميزانية للجوانب التي سبقت الإشارة إليها كالموظفين، والأجهزة، وصيانتها، والبرامج والمصادر، والتدريب، والترويج^(٢٦).

ج - الموظفون :

تتم الاستعانة بأكثر من فئة من الموظفين لتقديم خدمة المراجع الافتراضية، فهناك المساعدون المهنيون، وهؤلاء يقدمون خدمات المعلومات الأساسية، ويقومون بإحالة الاستفسارات إلى المتخصصين الموضوعيين لتقديم المشورة في البحث، وهناك الطلبة، والمساعدون الفنيون الذين يقدمون الدعم الفني للخدمة عند مواجهة مشكلات في العتاد أو البرامج أو الشبكة، أو عند الحاجة إلى مساعدة في القيام بتطبيقات عن بعد.

ولعل مشاركة الطلبة والمساعدين في العمل على الخدمة يجعل الموظفين المهنيين يتعاملون مع الأسئلة المعقدة أو الطويلة، في حين يعطي المساعدون المهنيون الأسئلة الأساسية البسيطة

للخدمة، فإنه يمكنها شراء إحدى حزم البرامج المتقدمة التي توفر خصائص أفضل، كما يمكنها زيادة عدد ساعات تقديم الخدمة^(٢٤).

ويرى البعض أن عملية تحديد تكلفة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بصورة دقيقة يعد من الأمور الصعبة، وذلك على اعتبار أن قواعد البيانات التي تستخدم في تقديم الخدمة يمكن استخدامها من قبل أقسام أخرى وخدمات أخرى في المكتبة، وكذلك الحال بالنسبة للموظفين القائمين على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، حيث يتولى هؤلاء في كثير من الأحيان تقديم الخدمة المرجعية التقليدية في الوقت نفسه^(٢٥).

وهناك من يعمد إلى التعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية على اعتبار أنه يمكن تقديمها بشكل اقتصادي عن طريق تعامل الموظفين مع الأسئلة الموجهة إليهم إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني، وبالتالي فإن الأمر لا يحتاج سوى لبرنامج بريد إلكتروني يمكن استخدامه على محطات العمل نفسها الموجودة في المكتبة. ويحاول البعض العمل على هذا الأساس، ولكن الاعتماد على هذا الأسلوب في رأي البعض الآخر يجعل الخدمة المرجعية نشاطاً هامشياً

الموظفين لتقديم خدمة المراجع، وهما فئة الطلاب الخريجين الذين تدريبهم من قبل المكتبيين، ويتولى هؤلاء الرد على الأسئلة الأساسية والمتكررة بما في ذلك الأسئلة الإرشادية، والأسئلة المرجعية الجاهزة في حين يحيلون الرد على الأسئلة الصعبة إلى المكتبيين الذين يمثلون الفئة الثانية من الموظفين، ويقدم هؤلاء الخدمة للمستفيدين ذوي الاحتياجات المعقدة. وهنا تظهر الحاجة إلى تدريب الفئة الأولى لتمكين من تمييز الأسئلة التي يتحتم عليهم إحالتها لأخصائيي المكتبات^(٢٨).

د- وضع السياسة:

ينبغي أن تحدد المكتبة السياسة التي ستتبناها لدى تقديم الخدمة. وهناك عدة جوانب ينبغي أن توضحها السياسة من أهمها: المستفيدين، والخصوصية، ومستوى الخدمة، والموظفون.

ويتم عادة في السياسة تحديد جمهور المستفيدين وما إذا كانوا يقتصرون على المستفيدين المنتمين للمكتبة أو المؤسسة، أم أن الخدمة ستتاح للعموم أو لمستفيدين من الخارج. وقد تقيد المكتبة استخدام الخدمة بالمجتمع

التي يمكنهم الرد عليها. ومن الإيجابيات التي تتحقق للمكتبة بذلك النمط من التوظيف هو إمكانية تخفيض عدد المكتبيين الذين تحتاج إليهم لتغطية المهام المطلوبة في المكتبة، حيث يوجه المهنيون بالعمل في تقديم الاستشارات والخدمة المرجعية العميقة والمعقدة، فضلاً عن تطوير مصادر معلومات تستخدم أدوات مساعدة ذاتية.

ولاشك أن المكتبة تحتاج إلى تطبيق برامج تدريب لتلك الفئات حتى يستطيعوا تقديم الخدمة على النحو الأمثل، ويتمكنوا من التعامل مع البرامج المستخدمة بطريقة فعالة، فتقديم الخدمة المرجعية الرقمية يتطلب من الموظفين تعلم مهارات جديدة مثل المهارات التقنية، بالإضافة إلى مهارات التعامل مع المراجع واسترجاع المعلومات منها.

والواقع أن تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في إطار تعاوني يؤدي إلى توسيع معدل المهنيين المساعدين الذين ينبغي إعدادهم على نحو جيد وملئم^(٢٧).

ويذكر أن كلاً من جامعتي برانديز Brandeis University وجون هوبكنز John Hopkins University تستعينان بفئتين من

سياستها المتعلقة بتلك الجوانب، وأن تعلنها للمستخدمين فعلى سبيل المثال توضيح السياسة ما إذا كان سيطلب من المستخدمين إدخال بيانات عنهم.

ومن الأمور التي ينبغي أن تتضمنها سياسة تقديم الخدمة هي تلك المتعلقة بمستوى الخدمة التي ترغب المكتبة في تقديمها، وساعات الخدمة، وما إذا كانت ستقتصر على وقت الدوام الرسمي للمكتبة أم ستكون ٧/٢٤، أم غير ذلك. كما تحدد المكتبة ضمن سياستها طبيعة الاستفسارات التي يمكن أن توجه إلى المكتبة عبر هذه الخدمة، فعلى سبيل المثال فإن مكتبة سان فرانسيسكو العامة تقدم خدمة البريد الإلكتروني المرجعية Info عبر صفحتها الرئيسية على الويب، إلا أنها تشير إلى أن الخدمة مخصصة فقط للإجابة عن الاستفسارات التي يمكن الرد عليها بإجابات قصيرة أو بمعلومات حقائقية، ولا يمكن الرد على الأسئلة التي تتطلب وقتاً طويلاً للإجابة، أو إجراء بحث طويل، أو التي تتطلب تقديم بليوجرافيا شاملة، كما أنها لا ترد على الاستفسارات حول المكتبة وخدماتها عبر هذه

الداخلي في البداية ومن ثم تعمل على توسعته لو وجدت أنها ترغب أو تستطيع ذلك، وقد تعطي الأولوية في الرد على الاستفسارات للمستخدمين المنتمين للمؤسسة .

ويتم في السياسة تحديد الجوانب المتعلقة بحماية الخصوصية، حيث ينبغي أن توضح السياسة ما ستفعله المكتبة بالمعلومات التي تحصل عليها من المستخدمين والتي قد تشير إلى أسمائهم، وعناوين البريد الإلكتروني الخاصة بهم، وأرقام هواتفهم، وكذلك الأسئلة التي يتوجهون بها إلى المكتبة وإجاباتها. فالمكتبات قد تعرض بعض تلك الأسئلة، وقد تعمل على أرشفة المعلومات حول الأشخاص وحفظها لفترة لديها، كما تسمح بعض برامج الخدمة المرجعية الرقمية بمراجعة معلومات المستخدمين بحيث يمكن من خلال اسم المستخدم مشاهدة كل الأسئلة المرجعية السابقة التي قام بالاستفسار عنها بمجرد الضغط على الرابط الخاص باسمه.

ونظراً لأهمية حماية حرية المستخدمين وخصوصيتهم وفقاً لما تقتضيه أخلاقيات المهنة، فقد كان لزاماً على المكتبة أن توضح

المخصص للسؤال الواحد ما بين ١٥ - ٢٠ دقيقة.

أما فيما يتعلق بالسياسة المتعلقة بالموظفين فينبغي أن توضح ما إذا كان موظف قسم المراجع سيخصص جزءاً من وقته للإجابة عن الاستفسارات التي تصل عبر البريد الإلكتروني، أو تخصيص وقت للردشة، أم أن المكتبة ستخصص موظفين محددين لتقديم كل مستوى من مستويات خدمة المراجع الرقمية^(٣١).

هـ - التسويق للخدمة:

لابد أن تخصص أموال ضمن ميزانية المشروع للجوانب المتعلقة بالترويج للخدمة والإعلان عنها. ويتولى أمر نشاطات التسويق أشخاص لديهم خبرة في مجال التسويق والترويج للخدمات. ويستعينون في ذلك بقنوات متعددة، بما في ذلك الوسائل التقليدية وغيرها، حيث يمكن استخدام وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن القوائم البريدية على شبكة الإنترنت. وينبغي أن يتم الترويج للخدمة قبل البدء في تنفيذها، وأن يتم التخطيط بشكل جيد لعملية التسويق.

ثانياً: المتطلبات الفنية :

الخدمة^(٢٩). كما يتم تحديد ما إذا كانت الخدمة ستشمل تعليم المستفيدين استراتيجيات البحث، أم الرد على الاستفسارات فقط، وكذلك ما إذا كانت الخدمة تتضمن أيضاً إيصال الوثائق، وهل سيتم استخدام المصادر التقليدية بالإضافة إلى الإلكترونية في الرد على الاستفسارات أم أن الأمر سيقصر على استخدام المصادر الإلكترونية فقط، وهل سيكتفى بالمصادر المتاحة على الإنترنت فقط^(٣٠).

وينبغي أن تحدد المكتبة ضمن سياستها ما إذا كانت ستطور أسئلة مخزنة FAQ ، فقد تحدد المكتبة ضمن سياستها أنه في حالة تكرار توجيه السؤال نفسه للمكتبة أكثر من مرة فإنه يتم إدراجه ضمن الأسئلة المتكررة Frequently Asked Questions (FAQ) التي تحفظ في مستودع يتم تخصيصه لتلك الفئة من الاستفسارات.

كما ينبغي أن تحدد المكتبة كم من الوقت سيستغرق للرد على المستفيدين وتقديم المعلومات المطلوبة إليهم؛ فعلى سبيل المثال قد تكون ٢٤ ساعة أو ٣ أيام أو غير ذلك. وفي حالة الدردشة أو الرد الفوري فقد يصل الوقت

بالمستوى الذي ترغب فيه. وهناك حزم برمجية متنوعة ينبغي أن تحرص المكتبة على المفاضلة بينها من حيث خصائصها، وأسعارها، ومميزاتها وعيوبها، كما ينبغي أن تعمل على تجريب تلك الحزم واختبارها قبل شرائها.

ويذكر أن هناك خيارات متعددة أمام المكتبات لاختيار برنامج مناسب يتفق مع احتياجاتها ومع إمكانياتها المادية. ومن الخيارات المطروحة نذكر الآتي :

١ - برامج مجانية بسيطة تتم استضافتها على خادم عن بعد remote server، وبالتالي لا تحتاج المكتبة سوى توفير أجهزة الحاسب التي يعمل عليها المكتبيون، والتي تكون عادة متوفرة لديهم. ولا تكون صيانة البرنامج من مهام المكتبة في هذه الحالة، كما أنها لا تحتاج إلى تدريب طويل للموظفين نظراً لبساطتها. وعلى الرغم من ميزة هذه البرامج والمتمثلة في قلة تكلفتها، إلا أن خصائصها محدودة أيضاً، وقد تقتصر على توفير الدردشة النصية بين المستفيد والموظف. ولا تسمح هذه البرامج بخصائص متقدمة مثل التصفح المشترك co browsing بين الموظف والمستفيد أو دفع

وتشمل اختيار البرنامج، والأجهزة، وتصميم واجهات النظام، فضلاً عن تصميم النماذج اللازمة للخدمة. وفيما يلي نتناول أبرز المتطلبات الفنية اللازم مراعاتها في الخدمة.

أ - البنية التحتية للتقنية :

ينبغي أن تتوفر في الحرم الجامعي البنية التحتية الملائمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية بكفاءة وفعالية، فلا بد أن تقدم الخدمة في ظل بيئة شبكات وحاسبات آلية فعالة. ويجب ألا يتم التخطيط لخدمة مراجع رقمية بدون فهم البنية التحتية للتقنية في الحرم الجامعي، وينبغي تحسين البنى التحتية إذا لم تكن فعالة حتى يمكن تقديم الخدمة بفاعلية ونقل المعلومات بصورة جيدة، وبحيث يمكن إتاحة الاتصال بشبكة الإنترنت للمستفيدين، وتحقيق السرعة الكافية للاتصال بالشبكة. وبذلك فإنه لا بد من فهم مواطن القوة والضعف في البنية التحتية المحلية لتعرف المكتبة ما يمكن أن يتم عمله وما لا يمكن (٣٢).

ب - البرنامج الملائم لتقديم الخدمة :

لا بد أن تراعي المكتبة اختيار البرنامج الملائم لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التفاعلية

تختار المكتبة أحياناً إعداد برنامجها الخاص بها داخلياً عن طريق مبرمجين عاملين في المكتبة أو في المؤسسة التي تتبعها، ولعل الغرض من ذلك يكون توفير برنامج يفي باحتياجات المكتبة ويتضمن بعض الخصائص التي تحتاج إليها في الخدمة دون أن تتكبد المكتبة تكاليف باهظة بشراء برامج تجارية من موردين تجاريين.

وتستخدم كل من مكتبة جامعة تمبل Temple ، وجامعة جنوب إلينوي Southern Illinois ، وجامعة ميامي Miami برامج تم تطويرها داخلياً في كل مكتبة من تلك المكتبات.

٤ - برامج تجارية متقدمة:

تلجأ المكتبة في بعض الحالات إلى شراء برامج تجارية متقدمة تسمح بتقديم الخدمة بشكل أكثر تعقيداً، حيث تتضمن خصائص أكثر وتسمح بتقديم الخدمة بمستويات مختلفة، فهي تسمح بدفع الصفحات، والتصفح المشترك. ويتطلب هذا النوع من البرامج عتاداً خاصاً به، كما يتطلب تدريب الموظفين بشكل جيد حتى يتمكنوا من التفاعل مع النظام.

الصفحات page pushing ، ولكن يمكن إرسال روابط. ومن أمثلة ذلك النوع من البرامج ما تستخدمه جامعة الولاية في نيويورك State University of New York at Morrisville ويطلق عليه AOL Instant messenger وهو برنامج ماسنجر يتم تحميله مجاناً، ولا بد أن يقوم المستخدم بتحميله على جهازه أيضاً.

ومن البرامج الأخرى ضمن هذه الفئة MSN messenger و live helper و Live Person و Live Assistant .

٢ - استخدام برنامج مفتوح المصدر open source software وهي برامج تكتب بواسطة مبرمجين مستقلين وتتاح مجاناً من خلال أجهزة خادم مجانية، ويمكن لأي جهة تحميلها واستخدامها وتعديلها إذا احتاجت لذلك. ومن أمثلة تلك البرامج في المكتبات Mylibrary@Ncstate وأيضا Joke و PenBook .

ومن مميزات هذا النوع من البرامج أنها غير مكلفة للمكتبة، كما أنها تسمح بإجراء تعديلات عليها بحيث تصبح ملائمة للاحتياجات الفعلية للمكتبة، ويعيبها افتقارها للتوثيق الجيد: الأمر الذي يجعل من الصعب تعديلها.

٣ - البرامج المعدة داخلياً:

المكتبة إلى اختيار الحاسبات الآلية المناسبة. وتتم المفاضلة في هذه الحالة بين العروض المتاحة، مع مراعاة المواصفات المطلوبة، وتكلفة كل عرض منها، فضلاً عن مراعاة الدعم الفني المتاح لتلك الأجهزة في المنطقة، وذلك حتى تتمكن المكتبة من التغلب على أي مشكلات قد تعترض تشغيل الأجهزة، وإصلاح أي أعطال تظهر فيها بسهولة.

د- تصميم واجهات النظام والنماذج :

إن واجهة النظام هي المكان الذي تقدم فيه الخدمة، ففي الخدمة المرجعية التقليدية يلجأ المستفيد إلى مكتب المراجع لتوجيه استفساره، وتحرص المكتبات على تهيئة المكان المناسب لتقديم الخدمة سواء للمستفيد أو للموظف القائم بالعمل، فالمكان يمثل أحد العناصر التي تساعد على تقديم الخدمة بفاعلية، لذا فإن من الضروري أن يكون مناسباً من حيث المساحة، والأثاث، والأجهزة، والبرامج، والمصادر الورقية، وإتاحة الوصول إلى الإنترنت وغير ذلك.

أما في ظل تقديم خدمة المراجع الرقمية فإن واجهة النظام تعد مكان العمل لكل من الموظف والمستفيد. وينبغي أن تكون سهلة الاستخدام

ومن المكتبات التي تستخدم هذا النوع من البرامج نذكر جامعة شمال ولاية كارولينا North Carolina State University .

ومن بين البرامج التجارية ما يسمح بتحقيق التعاون بين مكتبات متعددة، ومن ذلك برنامج Library System and Services (VRD) Virtual Reference Desk (LSSI) ، وبرنامج آخر يطلق عليه 24 / 7 Reference Service ، وذلك نسبة إلى تقديم الخدمة ٢٤ ساعة على مدار ٧ أيام في الأسبوع (٣٣).

ج - الأجهزة الملائمة :

ينبغي أن توفر المكتبة أجهزة الحاسب الآلي المناسبة للتعامل مع البرنامج الذي اختير للخدمة، وتراعي في ذلك سعة الذاكرة المطلوبة للبرنامج، والشاشات الملائمة، وغير ذلك (٣٤). وتوفر المكتبة أجهزة الحاسب اللازمة للعمل كخادم إذا كانت البرامج المستخدمة تتطلب ذلك، فضلاً عن الأجهزة التي تعمل كعميل. وقد تكون الأجهزة الملائمة متوافرة في المكتبة، وبالتالي لا تحتاج إلى شراء عتاد جديد لتشغيل الخدمة. أما إذا كانت الأجهزة المتاحة في المكتبة غير قابلة للعمل مع البرنامج الخاص بالخدمة، فعندها ستحتاج

والتصفح، وأن تكون مصممة بطريقة معيارية يراعى فيها سهولة تحديد مكان الخدمة المرجعية من قبل الشخص الذي يستخدم النظام للمرة الأولى. ومن الملائم أن تستخدم الأيقونات والصور قدر الإمكان لتوجيه المستخدم بطريقة سهلة، كما ينبغي مراعاة التقليل من المعلومات النصية المكتوبة قدر الإمكان.

ولابد أن تظهر سياسة الخدمة واضحة على الواجهة والتي تهم المستخدم، ومن بينها: الوقت المتوقع للإجابة، وطبيعة الاستفسارات التي تغطيها الخدمة، وكذلك الجوانب التي تتعلق بحماية خصوصية المستخدم. كما ينبغي أن تحدد المتطلبات الفنية الأدنى اللازمة لاستخدام الخدمة بما في ذلك البرامج والأجهزة.

ومن الضروري أن تظهر للمستخدم بعض الإرشادات التي تساعد على استخدام الخدمة، وأن تتاح له روابط لمصادر معلومات ذات صلة مثل الأسئلة المتكررة FAQ، والفهرس المباشر، وقواعد البيانات. وتعد الوسائل التي يمكن أن يستخدمها المستخدم لتقديم التغذية المرتدة للنظام من العناصر التي ينبغي الحرص على إتاحتها على واجهة النظام^(٣٥).

وينبغي على المكتبة الاهتمام بتصميم نموذج طلب الاستفسار، وذلك لأنه يساعد أخصائي المكتبات والمعلومات أو الأخصائي الموضوعي على فهم الطلب وتحديد المعلومات المهمة التي يمكن أن ترد على استفسار المستخدم. ويمكن أن يتضمن النموذج الآتي:

- معلومات شخصية عن المستخدم: تشمل الاسم، وعنوان البريد الإلكتروني، وأحياناً العنوان، ورقم الهاتف، ورقم الفاكس، والمهنة.
- معلومات حول الموضوع: يطلب فيها من المستخدم وصف الموضوع الذي يستفسر حوله في جملة أو اثنتين أو في شكل كلمات مفتاحية.
- معلومات حول الدافع للاستفسار: قد يطلب من المستخدم تحديد الغرض من توجيه الاستفسار، ومن ذلك إعداد ورقة عمل للفصل الدراسي، أو إعداد تقرير، أو رسالة أكاديمية، أو غير ذلك.
- معلومات حول المصادر التي رجع إليها المستخدم ووجد فيها بيانات حول الموضوع.

وفي بعض الأحيان تعمل المكتبات على توفير قائمة بعناوين بعض مواقع الشبكة العنكبوتية الخاصة بمصادر مرجعية من موسوعات وقواميس وخلافه لتكون تلك العناوين روابط تمثل في حد ذاتها إحالات مرجعية لمصادر قد تفيد المستفيدين في الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها. وينبغي أن تحرص المكتبة على توفير المراجع الجيدة التي تجيب بفاعلية على استفسارات المستفيدين وتفي باحتياجاتهم.

وقد تستعين المكتبات بمحركات بحث تسمح باستشارة أكثر من مصدر في الوقت نفسه والبحث في المصادر والحصول منها على المعلومات التي ترد على استفسار المستفيد دون الحاجة إلى التنقل بين المصادر المختلفة والبحث في كل منها بصورة فردية^(٣٧).

نماذج لمشاريع تعاونية :

إن التخطيط لمشروع تعاوني للخدمة المرجعية الرقمية يتطلب دراسة تجارب المكتبات الأخرى سواء العربية أم العالمية في هذا المضمار، وحيث إنه ليس لدينا مشاريع تعاونية مماثلة على مستوى العالم العربي، فقد قامت

• معلومات أخرى: يمكن أن يطلب من المستفيد تحديد اللغة، والفترة الزمنية، والأماكن الجغرافية التي يرغب في الحصول على معلومات فيها، كما قد يطلب منه تحديد أشكال المواد التي يريد^(٣٦).

د - أدوات البحث :

يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية أن تتوافر للمكتبي الأدوات التي تساعد على البحث في مصادر المعلومات، على أن تكون تلك الأدوات معدة على النحو الذي يسمح له بالوصول إلى ما يحتاج إليه من معلومات، فعلى سبيل المثال ينبغي تعزيز الفهارس المتاحة على الخط المباشر بحيث تضم عناوين مواقع الإنترنت URL للمصادر الرقمية، وقد تكون تلك المصادر تمثل النسخ الرقمية لمواد تتيحها المكتبة في نسختها المطبوعة، أو تكون مصادر نشأت أصلاً في شكل رقمي وليس لها مقابل مطبوع. وسواء أكانت تلك المصادر مجانية أم تتطلب دفع رسوم فإن المكتبي يحتاج إليها في رده على استفسارات المستفيدين الموجهة إليه.

المكتبة"، ويتاح من خلال هذا المستوى الوصول إلى الموظفين سواء المحليين في المكتبة أو موظفي خدمات المراجع في النظام التعاوني الإقليمي، أما المستوى الثاني فيتم فيه توجيه الأسئلة إلى شبكة المراجع العالمية Global Reference Network (GRN) التي تضم مجموعة من المكتبات من دول مختلفة من العالم^(٤٠).

وفي عام ٢٠٠٥م تم الدمج بين خدمة 24/7 Reference وبين Question Point وأصبح متاحاً للمكتبات المشاركة في QP استخدام أدوات الدردشة المستخدمة من قبل مستخدمي 24 / 7 Reference ، وكذلك استخدام خدمة المراجع التعاونية Reference Cooperative 24/7 اختياريًا، أي أن مشاركة المكتبات فيها ليس إجباريًا، إلا أن المشاركة فيها تمكن المكتبات من تقديم خدمة مرجعية للمستفيدين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع^(٤١).

ومن خلال خدمة QP أتيح للمكتبات المشاركة في خدمة مراجع افتراضية متعددة اللغات، حيث تشترك في الخدمة مكتبات من دول مختلفة حول العالم، وبذلك أمكن التعاون

الباحثة بالتعرف إلى بعض التجارب العالمية التي نتناول اثنتين منها فيما يأتي :

١ - مشروع مكتبة الكونجرس Question Point^(٣٨) :

يمثل (QP) QuestionPoint مشروعاً مشتركاً قامت به مكتبة الكونجرس و OCLC في عام ٢٠٠١م ليبدأ فعلياً في عام ٢٠٠٢م، بغرض إتاحة وصول المكتبات إلى شبكة تعاونية متنامية لخدمة المراجع في الولايات المتحدة الأمريكية وحول العالم.

وقد تم تطوير المشروع اعتماداً على المشروع التجريبي لخدمة المراجع الرقمية التعاونية Collaborative Digital Reference Service (CDRS) الذي أطلقته مكتبة الكونجرس عام ٢٠٠٠م بمشاركة ١٦ مكتبة بهدف تقديم خدمة مرجعية للباحثين في أي وقت وفي أي مكان من خلال شبكة رقمية عالمية للمكتبات والمؤسسات الأخرى ذات الصلة^(٣٩).

وتعمل الخدمة على مستويين: الأول يدعم تقديم المكتبات لخدمة مرجعية محلية خاصة بها، ويطلق عليها البعض "أسأل أخصائي

وسنتناول هذا المشروع بشيء من التفصيل فيما يأتي :

٢ - مشروع مكتبات ميرلاند "أسأل

الولايات المتحدة الآن"

: ASKUSNOW

إن رسالة المشروع كما تتضح في خطته تشير إلى أنها خدمة تفاعلية تعاونية على مدار الساعة ٧/٢٤ على الخط المباشر، وتستخدم خبراء من أمناء المكتبات ليقدموا لمواطني ولاية ميرلاند وطلاب مؤسساتها الأكاديمية إجابات عن استفساراتهم، فضلاً عن إرشادات للبحث والمساعدة على التجول عبر شبكة الإنترنت^(٤٥).

وتتيح الخدمة التواصل مع أمين المكتبة بشكل مباشر من خلال الدردشة، وتتراوح مدة الجلسة الواحدة ما بين ١٥-٢٠ دقيقة، وقد تتطلب المتابعة مع المستفيد إرسال رسالة على بريده الإلكتروني في الحالات التي تتطلب ذلك. كما يمكن للمستفيد أن يرسل رسالة لأخصائي المكتبة باستخدام البريد الإلكتروني في الأوقات التي لا يكون فيها متواجداً على الخط المباشر^(٤٦).

بينها لتقديم خدمات بلغات مختلفة للمستفيدين. وتحقق ذلك على سبيل المثال من خلال مشاركة مكتبة برلين المركزية والإقليمية Berlin Central and Regional Library (ZLB) ومكتبة المعلومات العامة في فرنسا Bibliotheque Publique d'Information (The Library of Public Information) في خدمة QP حيث أصبح بإمكان المستفيد أن يوجه سؤالاً باللغة الفرنسية أو الألمانية من الموقع الخاص بتلك المكتبات المشاركة في الخدمة^(٤٢).

ولا تقتصر المشاركة في QP على المكتبات الفردية، ولكن الأمر متاح أيضاً للخدمات المرجعية التعاونية، أي الاتحادات وتجمعات المكتبات، ونذكر من ذلك على سبيل المثال: خدمة المراجع الافتراضية لمكتبات ولاية واشنطن Washington State Library (WSL) Virtual Reference التي اشتركت في مشروع QP في مرحلته التجريبية عام ٢٠٠٢م^(٤٣)، وكذلك مكتبات ميرلاند التي تجتمع في مشروع تعاوني يطلق عليه "أسأل الولايات المتحدة الآن" ASKUSNOW ، وقد اشتركت مجتمعة في خدمة QP منذ مارس لعام ٢٠٠٣م^(٤٤).

وتم تمويل المشروع في السنة الأولى بالكامل عن طريق مؤسسة خدمات المتاحف والمكتبات The Institute of Museum and Library Services، ومن شعبة التعلم بولاية ميرلاند التابعة لجمعية LSTA . وقد غطت تلك الأموال تكلفة البرنامج والتدريب ومنسق المشروع الذي يعمل بدوام كامل، وكذلك التسويق للمشروع في كل أنحاء الولاية.

ويتم تقديم منحة لمكتبة بالتيمور العامة Baltimore County Public Library لتتولى إدارة المشروع^(٤٧). وقد بدأت الخدمة بتعيين أربعة موظفين لتقديمها في الوقت نفسه، أي بشكل متزامن.

ومن خلال انضمام خدمة AskUSNow لعضوية خدمة QP أصبحت تقدم الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة، وذلك عن طريق تحويل الاستفسارات التي تصل إلى الخدمة بعد انتهاء الدوام الرسمي للمكتبة أو في أوقات الازدحام الشديد في الطلبات، ويتم تحويلها إلى المشروع التعاوني الوطني QP .

المشروع المقترح للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية :

تقوم فكرة المشروع على إنشاء خدمة مرجعية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، على أن يتاح التوسع فيها مستقبلاً لتغطي المكتبات الجامعية في دول مجلس التعاون العربي، وكذلك مشاركتها في المشروع العالمي لتقديم الخدمة المرجعية الافتراضية .Question Point

الجهات المقترحة مشاركتها في المشروع :

- تقترح الباحثة أن تشارك في المشروع في مرحلته الأولى كل عمادات شؤون المكتبات بالجامعات السعودية، وهي على النحو الآتي :
- جامعة أم القرى - مكة المكرمة.
 - جامعة الملك سعود - الرياض.
 - جامعة الملك عبد العزيز - جدة.
 - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - الرياض.
 - جامعة الملك فهد للبترول والمعادن - الدمام.
 - جامعة الملك فيصل - الأحساء.
 - جامعة طيبة - المدينة المنورة.
 - الجامعة الإسلامية - المدينة المنورة.
 - جامعة الملك خالد - أبها.

• توسيع مدى الخدمة وتعزيزها من خلال المشاركة مع كم أكبر من المكتبات في مختلف أنحاء العالم.

• الاستفادة من خبرات المكتبيين والمتخصصين الموضوعيين العاملين في المكتبات المشاركة في المشروع.

• تحقيق خدمة مرجعية متعددة اللغات للمستفيدين.

• تقليل تكلفة المشاركة في خدمة QuestionPoint، حيث إن نظام التسعير لديهم قائم على تحديد رسوم أقل للمكتبات المشاركة في اتحادات ونظم تعاونية، وكلما زاد عدد المكتبات المشتركة في النظم التعاونية قلت رسوم مشاركتها في مشروع QP، وفي المقابل ترتفع التكلفة على المكتبات التي تشارك بشكل فردي (٤٨).

الرؤية :

خدمة أفضل، وتكلفة أقل، ورضا أكبر للمستفيدين.

الرسالة:

تحقيق مبدأ المشاركة في الموارد بين المكتبات للوصول إلى الإجابة عن الاستفسارات بطريقة سهلة وسريعة تحقق رضا المستفيدين من

- جامعة الطائف - الطائف.

- جامعة القصيم - القصيم.

- جامعة الباحة - الباحة.

- جامعة الجوف - الجوف.

- جامعة جازان - جازان.

- جامعة حائل - حائل.

وبعد تجربة المشروع وعمله في مرحلته الأولى على النحو المأمول، يمكن التوسع فيه لاحقاً ليعطي الجامعات الخليجية مثل: جامعة الكويت، وجامعة البحرين، وجامعة الشارقة، وجامعة الإمارات، وجامعة دبي الإسلامية، وجامعة السلطان قابوس، وجامعة قطر، وغيرها من الجامعات، كما تقترح الباحثة أن ينضم المشروع إلى خدمة Question Point التي تقدمها مكتبة الكونجرس بالاشتراك مع Online Computer Library Center (OCLC)، والتي سبقت الإشارة إليها، حيث إن دخول المكتبات المشاركة في المشروع في هذه الخدمة سيحقق لها منافع متعددة من بينها :

٧- التوفير في تكاليف الخدمة المرجعية
التفاعلية التي تقدم للمستفيدين عن طريق
الردشة.

٨- الاستفادة من خبرات موظفي المراجع
في المكتبات الجامعية المختلفة على
نطاق جغرافي أوسع.

الإشراف على المشروع :

ينبغي أن تتم إدارة المشروع مركزياً من
قبل إحدى المكتبات الجامعية، وأن يتم تشكيل
لجنة رسمية تعقد اجتماعات مستمرة للتخطيط
للمشروع وتنفيذه ومن ثم متابعة سير العمل
وتقييمه. وتتكون اللجنة من :

- مدير المشروع والذي يتم تعيينه من قبل
الجهة المركزية ليعمل على الإشراف
العام على سير العمل فيه، ومراقبة
الجودة.
- مسؤول من مركز الحاسب الآلي، يشرف
على الجوانب المتعلقة بالتقنية، بما في
ذلك تهيئة الخادم والشبكة والاتصالات.
- عضو يمثل كل مكتبة من المكتبات
المشاركة في المشروع ويكون المسؤول
عن الإشراف على الخدمة في تلك
المكتبة.

الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين،
وتتغلب على الحواجز المكانية والزمنية.

أهداف المشروع :

يهدف مشروع الخدمة المرجعية الرقمية
التعاونية إلى الآتي :

- ١ - المشاركة في المصادر المرجعية
المطبوعة والإلكترونية المتاحة في
المكتبات الجامعية المختلفة.
- ٢ - تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين عن
بعد سواء من منازلهم أم مكاتبهم أم من
مقاهي الإنترنت أم غير ذلك.
- ٣ - تحسين مستوى الخدمة المرجعية
المقدمة في المكتبات الجامعية.
- ٤ - تقديم خدمات معلومات عن بعد
للمستفيدين الملتحقين ببرامج التعليم عن
بعد.
- ٥ - تقديم خدمات معلومات رقمية تتماشى
مع البيئة الرقمية التي نعيشها وبما
يتلاءم مع مكتبات المستقبل.
- ٦ - الاستفادة من قوة المصادر المرجعية في
تخصصات معينة والتي تتميز بها بعض
المكتبات الجامعية عن غيرها.

يكون عددهم مناسباً لساعات الخدمة المحددة، وأن تتوفر لديهم مهارات استخدام الحاسب الآلي، ومهارات التفاعل مع الآخرين، ومهارات الاتصال وخصوصاً الكتابة، والمعرفة بالمصادر المرجعية، ومهارات البحث في قواعد البيانات وعلى شبكة الإنترنت. وعلى كل مكتبة أن توفر التدريب الكافي لموظفيها ليتمكنوا من استخدام البرنامج الخاص بها.

وينبغي الإشارة إلى أن عدد الموظفين يختلف من مكتبة لأخرى، وذلك وفقاً لاعتبارات عديدة من بينها: عدد الموظفين، وعدد المستفيدين، وساعات الدوام في كل مكتبة من المكتبات المشاركة في المشروع.

وتقترح الباحثة أن يُخصَّصَ موظفون مستقلون لتقديم هذه الخدمة غير الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمة المرجعية التقليدية في المكتبات. ومن غير المنتظر الاستعانة بالطلبة أو المساعدين المهنيين لتقديم الخدمة لعدم تأهيل تلك الفئة لدينا بالدرجة الملائمة التي تسمح بتكليفها بالرد على استفسارات المستفيدين.

تحديد الموارد المالية للمشروع :

وتتولى اللجنة مهام متعددة من بينها: عملية التخطيط للمشروع، واختيار البرنامج الملائم، وتحديد الموارد المالية للمشروع، وسياسة العمل فيه، وتقييم الأداء. ويمكن أن تشكّل فرق عمل صغيرة تُكَلَّفُ بمسؤوليات محددة مثل: وضع المعايير، والتدريب، والتنفيذ، والتقييم، والتنسيق.

وتتولى كل مكتبة تخصيص موظف أو أكثر لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية فيها، كما ينبغي أن يتوافر في كل مكتبة أخصائي لتقديم الدعم الفني اللازم للنظام وصيانته. ويتولى المشرف على المشروع في كل مكتبة متابعة عمل الموظفين وإنجازهم والتزامهم بأداء الخدمة في الوقت المحدد وعلى النحو المطلوب، كما يتولى تقييم الإجابات المقدمة منهم، ويعمل على المحافظة على معايير تقديم الخدمة المرجعية، ومتابعة الالتزام بالقيود المحددة لتقديم الخدمة والتي من بينها الالتزام باتفاقيات التراخيص لقواعد البيانات، ويتولى رفع تقارير سير العمل إلى مدير المشروع.

الموظفون :

لابد أن يتم اختيار الموظفين الملائمين لتقديم الخدمة من حيث العدد والتأهيل، حيث ينبغي أن

من المقترح أن تقوم وزارة التعليم العالي بتقديم الدعم المالي اللازم لإنشاء المشروع، وذلك على اعتبار أنه مشروع وطني. بحيث يتم شراء البرنامج اللازم والأجهزة، وتدريب الموظفين، وإعداد المعايير والسياسات التي تنظم الخدمة. ويمكن أن تسهم المكتبات في تمويل المشروع بعد إنشائه من ميزانياتها المخصصة للمصادر والتشغيل.

وينبغي مراعاة الحدود المالية المتاحة عند قيام المشروع، واختيار البرنامج الملائم الذي يتفق مع الإمكانيات المالية للمشروع، وكذلك تحديد وقت الخدمة، وأي جوانب أخرى تتأثر بالنواحي المالية.

اختيار البرنامج :

ينبغي أن تختار المكتبة البرنامج المناسب للعمل في بيئة تعاونية، ومن الضروري التعرف إلى تجارب المكتبات المماثلة في هذا الإطار، وكذلك التعرف إلى أحدث البرامج المتاحة في السوق والمفاضلة بينها على أساس مميزاتها وعيوبها، وإعداد طلب عروض Request For Proposal (RFP) لتحديد المواصفات الفنية والوظيفية المطلوبة. ولا بد أن يتيح البرنامج المختار إمكانية التواصل

المباشر بين المستفيد والموظف من خلال الدردشة، وكذلك يتيح استخدام النماذج لإرسال الاستفسارات إلى موظفي الخدمة المرجعية الرقمية، فضلاً عن إتاحتها لدفع الصفحات page pushing والتصفح المتزامن co-browsing . ولا بد أن يتيح متابعة العمل والحصول على إحصاءات وتقارير حول الأسئلة وإجاباتها والمستفيدين منها.

ولا بد أن تتم المفاضلة بين البرامج المتاحة ودراسة مميزات كل منها وعيوبها وتكلفتها، ومتابعة تطبيقاتها في المشاريع المشابهة، ومدى فعاليتها فيها.

ولعل من البرامج التجارية الشائعة التي تطرحها الباحثة برنامج Virtual Reference Desk (VRD) Software من Library System and Services (LSSI) ، وذلك على اعتبار أنه صادر عن شركة متخصصة في نظم المكتبات وخدماتها، ومن ثم فإنه ملائم للعمل في بيئة المكتبات. كذلك فإنه يتمتع بالعديد من الخصائص والمميزات ومن بينها: دفع الصفحات، وحفظ الأسئلة المتكررة، وخاصة السيطرة التفاعلية Interactive Controls التي تسمح باستخدام الرسائل للدردشة، وشاشات

المكتبات الجامعية المشاركة في المشروع، بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والموظفين، والمستفيدين المصرح لهم بالاستخدام من المكتبات، أي الجمهور نفسه المستفيد من الخدمة المرجعية التقليدية. وينبغي الحرص على تطبيق نظام إتاحة لا يسمح باستخدام الخدمة إلا للأشخاص المصرح لهم.

٢ - مستوى الخدمة وحدودها: وتعتقد

الباحثة أن من الملائم أن تقدم الخدمة للمستفيدين إجابات عن الأسئلة الحقائقية والمرجعية التي تتطلب ردوداً سريعة وقصيرة، وتقديم استشارات بحثية، وخدمات الإرشاد الببليوجرافي، وإجراء البحث في قواعد البيانات على أن تراعى الجوانب المتعلقة بتراخيص استخدام تلك القواعد، وأن تسمح تلك التراخيص بإتاحة استرجاع البيانات منها لمجتمع آخر غير مجتمع المكتبة المشتركة في القواعد. وينبغي الحرص على عدم قيام الموظفين باستكمال الواجبات أو التكاليف المطلوبة من الطلبة من خلال هذه الخدمة، بل يمكن توجيه المستفيدين إلى المصادر الملائمة لمساعدتهم

لتحميل صفحات الويب، واستعراض عروض الشرائح، واستلام المستفيد لنسخة transcript للحوار كامل وكل صفحات الويب التي تمت زيارتها.

ويذكر أن البرنامج يستخدم في العديد من الخدمات المرجعية الرقمية، ومن بينها مكتبة المركز الطبي بجامعة ديوك Duke University Medical Center Library (DUMCL)، حيث تم اختياره بعد المفاضلة بينه وبين عدة برامج هي : On Demand من شركة NetAgent و Convey Systems من LiveAssistant و share Technologies من IBSI و Livehelper من Exchange و Livehelper.com LLC من LivePerson. وقد وقع الاختيار على برنامج (VRD) لمرونته وثباته خصوصاً في العمل في المكتبات^(٤٩).

سياسة العمل في المشروع :

من الضروري أن تضع اللجنة سياسة واضحة تنظم العمل في المشروع، وتتضمن الآتي :

١ - الجمهور المستهدف من الخدمة :

وتقترح الباحثة أن يقتصر على المستفيدين من

على استكمال المطلوب. ولعل من المناسب ألا تكون خدمة إيصال الوثائق من ضمن الجوانب التي تغطيها هذه الخدمة على الأقل في المراحل الأولى.

وينبغي أن يتم تقديم الخدمة باستقبال الاستفسارات الموجهة من خلال الدردشة التي تخصص لها ساعات محددة خلال وقت الدوام للمكتبات المشاركة، كما تقترح الباحثة أن يتاح استخدام نموذج طلب الخدمة على مواقع المكتبات المشاركة في الشبكة العنكبوتية، والذي يمكن استخدامه في أي وقت بما في ذلك الأوقات التي لا يكون فيها أخصائي المكتبات متاحاً على الخط المباشر. وتقترح الباحثة أن يشتمل النموذج على عناصر البيانات الموضحة في الشكل رقم (١).

٣ - طبيعة مصادر المعلومات التي سيتم الاعتماد عليها : والتي تقترح الباحثة أن تكون من المصادر الإلكترونية المتمثلة في قواعد البيانات ومصادر الإنترنت، إلى جانب الاعتماد على المصادر التقليدية المطبوعة.

٤ - ساعات الخدمة : من الملائم أن يمتد تقديم الخدمة طوال فترة الدوام الرسمي

للمكتبات من الثامنة صباحاً حتى الثامنة أو التاسعة مساءً خلال أيام العمل الرسمي للمكتبات، ويتم تقسيم ساعات العمل للدردشة بين الموظفين في المكتبات المشاركة بحيث يتولى كل عدد من الموظفين تقديم الخدمة بشكل متزامن في عدد محدد من الساعات. ولعل عدم وجود مكتبات مشاركة في النظام تقع في مناطق ذات توقيت زمني مختلف مثل أستراليا أو الولايات المتحدة الأمريكية يجعل من الصعب تقديم الخدمة (٧/٢٤) أي بمعدل ٢٤ ساعة يومياً على مدار سبعة أيام في الأسبوع.

٥ - الوقت المستغرق للإجابة : يمكن أن تحدد المكتبات حداً أقصى للحصول على إجابة للاستفسارات الموجهة عبر نماذج الاستفسار بحيث لا تتجاوز الخمسة أيام عمل، كما يمكن أن يحدد حد أقصى للدردشة بحيث لا يتجاوز على سبيل المثال ٢٠ دقيقة للاستفسار الواحد. ولا يمكن الحصول على ردود مباشرة عن طريق الدردشة مع أخصائي المكتبات خلال أيام الإجازات أو في غير ساعات عمل المكتبة، كما يمكن استقبال بعض

٧ - مراعاة الجوانب القانونية: ينبغي أن تحرص المكتبات المشاركة في المشروع على مراعاة الجوانب القانونية، حتى يتم تقديم الخدمة دون انتهاك لأي من تلك القوانين والتي من بينها على سبيل المثال قانون حقوق النشر، والالتزام بما نصت عليه اتفاقيات التراخيص لاستخدام قواعد البيانات الإلكترونية، وكذلك قانون حماية الخصوصية، والسياسات الوطنية للمعلومات.

٨ - إنشاء قواعد بيانات: ينبغي أن يتوافر للمشروع مصدر مركزي للمعلومات، يتم فيه حفظ سياسات المكتبات الأعضاء، والإجراءات، والتشريعات، حتى يتمكن موظفو المشروع من الرجوع إلى تلك المعلومات بسهولة عند الحاجة إليها^(٥٠).

كذلك ينبغي أن يتم إنشاء قاعدة بيانات للمعرفة يتم فيها حفظ الأسئلة الموجهة للنظام وإجاباتها، حتى يمكن الاستفادة من تلك القاعدة في الحصول على إجابات للاستفسارات المماثلة، وأن تتوافر قاعدة بيانات لعناصر المياديتا المحددة لتلك البيانات والتي تمكن من استرجاع البيانات بسهولة منها.

الأسئلة عن طريق الدردشة ومن ثم الرد عليها عبر البريد الإلكتروني في الحالات التي تتطلب فيها الإجابة وقتاً طويلاً للرد عليها.

٦ - حماية خصوصية المستخدمين وحريتهم: ينبغي أن تعلن المكتبات المشاركة في المشروع على صفحاتها الرئيسية على الشبكة العنكبوتية عن سياساتها المتعلقة بحماية الخصوصية، بحيث تعرف المستخدمين بأنه سيتم إنشاء سجلات ببيانات المستخدمين واستفساراتهم، كما تخطرهم بأن تلك المعلومات ستستخدم في عملية تقييم الخدمة وإجراء إحصاءات أو للرد على الاستفسارات المشابهة لاحقاً. وينبغي أن تحصل المكتبات على إذن من المستخدمين لتخزين استفساراتهم وإجابتها في قاعدة للمعرفة، أو ضمن الأسئلة المتكررة FAQ. ويمكن الحصول على الموافقة من خلال سؤال يدرج ضمن النموذج المخصص للاستفسار تتم الإجابة عنه بنعم أو لا. كما يمكن أن يوجه الاستفسار في موضع آخر واضح خارج نموذج الطلب. وفي حالة عدم موافقة المستخدم ينبغي عدم انتهاك حرمة وخصوصيته.

٩ - الإرشادات اللازمة للعمل وتقديم**الخدمة للمستفيدين:** تتولى المكاتب

المشاركة الرد على الاستفسارات الموجهة

إليها وفقاً لأولوية ورودها، دون الوضع في

الاعتبار الجهة التي ورد منها الاستفسار.

وبذلك فإن على الموظفين إلا يجعلوا الأولوية

للرد على الأسئلة الموجهة من مكاتبتهم

المحلية^(٥١).**الشكل رقم (١)****النموذج****المقترح****لطلب****الاستفسار**

١٠- الحد الأدنى لتقديم الخدمة:

تحديد الحد الأدنى الذي تتعهد المكتبات بتقديمه من الخدمات بطريقتين وفقاً لطبيعة تقديم الخدمة؛ فبالنسبة للخدمة المرجعية المتزامنة كالردشة التي يتفاعل فيها المستفيد مع الموظف في الوقت نفسه، فإن الحد الأدنى يحدد بعدد ساعات تقديم الخدمة لكل مكتبة من المكتبات، ويختلف عدد الساعات المطلوب تقديمه من كل مكتبة وفقاً لعوامل من بينها: حجم المكتبة، وعدد موظفيها، ومجتمع المستفيدين الذين تخدمهم، وميزانيتها. أما فيما يتعلق بالخدمة المرجعية غير المتزامنة التي تقدم في هذا المشروع باستخدام نموذج طلب الخدمة، فإن الحد الأدنى في هذه الحالة يكون لعدد الأسئلة التي تتعامل معها كل مكتبة أو التي تتابعها في ساعات محددة^(٥٢).

١١- معايير الجودة: يتم وضع معايير

للجودة يلتزم بها المشاركون في المشروع، ومن بينها:

- دقة الإجابات وصحتها.
- الحرص على تدريب الموظفين ورفع مستوى تأهيلهم.
- تحديد مسؤوليات الموظفين بدقة ووضوح.
- تقديم الإجابات دون الإخلال بقوانين حقوق النشر.
- ذكر الإشارات المرجعية كاملة للمصادر الموجهة للمستفيدين.
- تقديم الإجابة المرضية للمستفيد، والتي تقي باحتياجاته من المعلومات.
- تقديم الإجابات للمستفيد في الوقت الملائم دون تأخير.

المستفيدين. ولعل الإعلان عن المشروع تجريبي في البداية يفتح المجال أمام تقبل أي قصور أو خطأ فيه على اعتبار أنه لازال في مرحلة تسبق التنفيذ النهائي.

تقييم الخدمة :

ينبغي متابعة الخدمة بصورة منتظمة للتعرف إلى الجوانب الإيجابية والسلبية فيها، وتحديد المشكلات التي تواجهها والعمل على التغلب عليها. ويتم خلال مرحلة التقييم تحليل الاستفسارات الموجهة للخدمة وكذلك الإجابات عليها، والتأكد من مدى دقة الإجابات ورضا المستفيد عنها، وكذلك عدد الأسئلة الموجهة للخدمة، والوقت الذي تمت فيه الإجابة عن الاستفسارات. كما يتم تقييم أداء البرنامج المستخدم ومدى فعاليته.

وهناك أساليب مختلفة يمكن أن تتبع للتقييم من بينها: تحليل إحصاءات الخدمة، والحصول على التغذية المرتدة من المستفيدين، ومراجعة الأسئلة والردود عليها.

• تعامل الموظفين مع المستفيدين بطريقة تنسم بالاحترام.

الترويج للمشروع :

ينبغي الحرص على الإعلان عن الخدمة، والترويج لها بتعريف المستفيدين بها. ولابد أن يكون الرابط الخاص بالخدمة محدداً وواضحاً على الصفحات الرئيسية لجميع المكتبات المشاركة في المشروع.

وعلى المكتبات أن تحرص عند تصميم برامج الترويج للخدمة أن تراعي المجتمع المستهدف، وأن تستفيد من وسائل الإعلام المختلفة للإعلان عن الخدمة سواء من خلال أخبار تنشر في الصحف المحلية، أو التحدث عن الخدمة في الإذاعة أو التلفزيون، فضلاً عن الإعلان عنها عبر القوائم البريدية على شبكة الإنترنت، فضلاً عن الإعلان عن الخدمة في صحيفة الجامعة، ويمكن إرسال رسائل على البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس لتعريفهم بالخدمة.

تنفيذ المشروع :

يمكن أن تبدأ المكتبات بمشروعها وتطلق عليه أنه تجريبي للتأكد من أن الأمور تسير كما هو مخطط لها سواء من جانب الموظفين، أو

٤- إن تمويل خدمة المراجع الرقمية قد يكون بأموال تأتي كمنحة من هيئات خارجية، أو بأموال داخلية من ميزانيات المكتبات نفسها. ومن الملائم أن يتم تمويل المشروع المقترح من قبل وزارة التعليم العالي في مرحلة تأسيسه، على أن تخصص المكتبات جزءاً من ميزانياتها لتشغيله.

٥- هناك بدائل متعددة أمام المكتبات في استخدام البرامج التي تسمح بتقديم خدمة المراجع الرقمية بشكل تفاعلي بين المستفيد والموظف، وتتراوح تلك البدائل ما بين البرامج المجانية البسيطة، والبرامج المتقدمة التي تتميز بالخصائص عالية المستوى التي تؤديها. ومن المناسب استخدام المشروع لبرنامج ملائم للعمل في بيئة المكتبات مثل VRD .

٦- ينبغي إنشاء قاعدة للمعرفة تضم الأسئلة الموجهة للخدمة وإجاباتها حتى يسهل على الموظفين الرجوع إلى تلك الأسئلة والحصول على الإجابات بسرعة دون الحاجة لتكرار الجهود.

٧- إن البحث في قاعدة المعرفة يتطلب إنشاء قاعدة بيانات تضم عناصر الميثاق التي

وتستخدم نتائج التقييم في تحديد مستوى الخدمة وقياس أداء الموظفين والعمل على تحسين الجوانب المتعلقة بها وتطويرها.

النتائج :

١- إن تقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية يهدف إلى تحسين مستوى الخدمة المرجعية المقدمة في المكتبات، ويساعد في التغلب على الحواجز المكانية والزمنية، وتقديم خدمات للمستفيدين عن بعد، خصوصاً في ظل برامج التعليم عن بعد التي تتجه نحوها المكتبات.

٢- إن التخطيط لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية يتطلب دراسة للوضع القائم في المكتبات، والتعرف إلى تجارب المكتبات المشابهة للوقوف على إيجابيات تلك التجارب وسلبياتها.

٣- ينبغي مراعاة الجوانب القانونية المتعلقة بحقوق النشر وعقود التراخيص وقوانين الخصوصية من قبل المكتبات المشاركة في المشروع.

تصف البيانات المخزنة في قاعدة المعرفة وبالتالي يمكن استرجاعها.

٨- يعد التسويق لخدمة المراجع الرقمية من العمليات المهمة التي ينبغي أن تحرص المكتبات على التخطيط لها بصورة جيدة. وينبغي أن تقوم المكتبات بالترويج للمشروع المقترح قبل تنفيذه لتعريف مجتمع المستفيدين به، وذلك باستخدام وسائل مختلفة تقليدية وغير تقليدية، داخل الحرم الجامعي وخارجه.

٩ - إن اختيار الموظفين الملائمين من حيث العدد والتأهيل من الأمور الرئيسة التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وهناك بعض المؤهلات الإضافية التي ينبغي أن تتوفر في أخصائي المراجع الذي يعمل في البيئة الإلكترونية مقارنة بنظيره في البيئة التقليدية، ومن أبرزها مهارات الاتصال والبحث في المصادر الإلكترونية. وينبغي تدريب الموظفين بشكل جيد لاكتساب تلك المهارات وللتعرف إلى كيفية استخدام البرنامج الخاص بالخدمة.

١٠ - ينبغي أن تحدد سياسة واضحة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وأن تتضمن تلك

السياسة الجوانب المتعلقة بالموظفين ومستوى الخدمة وحماية الخصوصية فضلاً عن جمهور المستخدمين.

١١ - إن توسيع نطاق التعاون بين المكتبات الجامعية السعودية ليشمل المكتبات الجامعية في دول الخليج العربي، ومن ثم الانضمام إلى خدمة المراجع الافتراضية العالمية QP يعد من الأمور الإيجابية التي تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة وتقليل التكاليف.

١٢ - من الملائم أن تتولى إحدى الجامعات السعودية إدارة المشروع المقترح مركزياً، ويتم تشكيل لجنة رسمية للتخطيط والمتابعة، تضم في عضويتها المسؤولين عن الخدمة في كل مكتبة من المكتبات الأعضاء، فضلاً عن مسؤول من مركز الحاسب الآلي، ومدير المشروع.

التوصيات :

١ - أن تتبنى المكتبات الجامعية مشروعاً لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بطريقة تفاعلية مباشرة بين المستفيد وأخصائي المكتبات.

- ٢- دعم الدول العربية متمثلة في وزارة التعليم العالي في كل دولة للمشاريع التي تهدف إلى تطوير خدمات المعلومات لما لها من دور كبير في دعم البحث العلمي والعملية التعليمية في الدولة.
- ٣- تشجيع مشاركة المكتبات في الموارد من خلال دخولها في نظم تعاونية لتقديم خدمات المعلومات وإتاحتها، فضلاً عن تنظيمها.
- ٤- وضع قوانين واضحة لتنظيم الجوانب القانونية المتعلقة بالخصوصية وحقوق النشر في ظل النظم التعاونية في البيئة الإلكترونية.
- ٥- استفادة المكتبات العربية من التجارب الناجحة المطبقة في الدول العربية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في إطار تعاوني.

الهوامش والمراجع

- (١) الزهري، سعد بن سعيد . الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها .- **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** .- مج ١٠، ٢٤ (رجب- ذو الحجة ١٤٢٥هـ / سبتمبر ٢٠٠٤م) .- ص ٤٦-١٠٤.
- (٢) شاهين، شريف كامل محمود . **الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة، إدارة المعلومات والاتصال، ٢٠٠٥م .- ص ٣٢٤.
- (3) Meola , Marc & Stormont , Sam . **Starting and Operating Live Virtual Reference Services** .- New York : Neol- Schuman publishers , 2002
- (4) Stockham , Marcia & Turtle , Elizabeth & Hansen , Eric . **KANAnswer : A Collaborative Statewide Virtual Reference Pilot Project . The Reference Librarian** .- no.79/80 (2002/2003) .- p257-266
- (5) Sims , Melanie E. **Virtual Reference Services: The LSU Libraries Experience** .- The Reference Librarian .- no.79/80 (2002|2003) .- p. 267-279
- (6) Tucker , James Cory . **Developing a Chat Reference Training Project . Internet Reference Service Quarterly** .- vol. 8, no.4 (2003) .- p.11-25

- (7) Matheson , Scott . Library LAWLINE : Collaborative Virtual Reference in a Special Library Consortium .- **The Reference Librarian** .- no. 85 (2004) .- p.101-114
- (8) Guillot , Landonna & Stahr , Beth . A Tale of Two Campuses : Providing Virtual Reference to Distance Nursing .- **Journal of Library Administration** .- vol.41 . no 1 / 2 (2004) .- p. 139-152
- (9) Dee , Cheryl R. & Newhouse , Joshua D. Digital Chat Reference in Health Science Libraries: Challenges in Instating a New Service .- **Medical Reference Service Quarterly** .- vol.24, no. 3 (fall2005) .-p. 17-27
- (10) Vandecreek, Leanne M. E-mail Reference Evaluation : Using the Results of Satisfaction Survey .- **The Reference Librarian** .- no.93 (2006) .- p. 99-108
- (11) ALA-RUSA Reference Guidelines Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services/prepared by the MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee-Reference and User Services/Association, 2004.-available at: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotool/s/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
- (12) Lam, Kwan-Yau. Exploring Virtual Reference: What it is and What it May Be. in: **Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making it Real**/edited by R. David Lankes and others.- London : facet publishing, 2003.- p. 31.
- (13) Meola, Marc & Stormont, Sam. Starting.- Op. Cit.- p. 13.
- (14) Ibid.- p.10-13.
- (15) Janes, Joseph. Live Reference: Too Much, Too Fast.- **School Library Journal**.- vol. 48, no.11 (Fall 2002).- p. 12-14.
- (16) Electronic Reference Services.- **Library Technology Reports**, vol. 38, no.3 (May/June 2002).- p.53-55.

- (17) Kenney, Brain. Live, Digital Reference.- **Library Journal**.- vol.127, no.16 (2002).- p.46-50.
- (18) Dougherty, Richard M. Reference Around the Clock: is it in your future.- **American Libraries**.- vol.33, no. 5 (May 2002).- p.44-45.
- (19) Patrick, Susan & Matthews, Catherine J. Ask a Librarian Live, Specialist and broad-based reference capacities expanded by new software.- **college & research Libraries news**.- vol. 63, no. 4 (Ar 2002).- p.281.
- (20) Dougherty, Richard M. Op. Cit.
- (21) Patrick, Susan & Matthews, Catherine J. Op. Cit.
- (22) Lakes , R. David & Gross , Melissa & McClure, Charles R. Cost , Statistics , Measures and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View .- **Library Trends** .- vol.51 , no3 (Win 2003) .- p. 401- 431
- (23) ALA- RUSA Guidelines .-op.cit.
- (24) Meola , Marc & Stormont , Sam . op.cit .- p.59-60.
- (25) Lakes , R. David & Gross , Melissa & McClure, Charles R . op. cit
- (26) Sloan , Bernie . Electronic Reference Services : some suggested guidelines .- **Reference and User Services Quarterly** .- no.38 (summer 1998) .- p.10 .- available at: <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/gude.html>
- (27) Lessick , Susan . Transforming Reference Staffing for Digital Library . – p.32-35 – in: **Digital Reference Service in the New Millennium : planning , management , and evaluation /** edited by R. David Lankes & John W. Collins III & Abby S. Kasowitz .- New York : Neal- Schauman publishing , 2000
- (28) Cassell , Kay Ann . **Developing Reference Collections and Services in an Electronic Age** .- New York : Neal – Schuman Publishing , 1999 .- p.48
- (29) Ibid .- p.60

- (30) Meola , Marc & Stormont , Sam . op. cit .- p.61-63 available at:
www.loc.gov/today/pr/2001/01-015.htm (13/3/2007)
- (31) Cassell , Kay Ann. Op. cit .- p.58
- (32) Sloan , Bernie . op. cit .- p.77-81
- (33) Meola , Marc & Stormont , Sam . op. cit .- p.60-61
- (34) Winter, Elisabeth . New Laws , New Tools , New Needs : Making Sense of things at IL2001 .- **Computer in Libraries** .- vol.22, no1 (Jan2002) .- p.10-13
- (35) Reference and Information Services Section .- **IFLANET** .- available at:
<http://www.ifla.org/vII/s36/pubs/drg03.html> (12/3/2007)
- (36) Cassell , Kay Ann. Op. cit .- p.59
- (37) Jacso, Peter . Virtual Reference Service and Disservice .- **Computers in Libraries** .- vol.23, no.4 (Apr.2003) .- p.52-53
- (38) <http://www.questionpoint.org>
- (39) The Library of Congress and OCLC to Collaborative on Digital Reference Project – News – The Library of Congress (12 February 2001) .- available at:
<http://www.loc.gov/today/pr/2001/01-015.htm> (13/3/2007)
- (40) Quint , Barbara . Questionpoint Marks New Era in Virtual Reference (10 June 2002) .- available at:
<http://newsbreaks.infotoday.com/nbrreader.asp?ArticleID=17160> (21/3/2007)
- (41) QuestionPoint: 24/7 reference services – Frequency Asked Questions About the Transition of QuestionPoint and 24/7 – collected by the Transition Task Force .- last revised 11July 2005 .- available at:
http://Questionpoint.org/community/TransitionTaskforce/FAQ_rev4.htm (21/3/2007)
- (42) Paris's Bibliotheque Publique d'Information (BPI) Helps Nationalize multilingual Virtual Reference – available at:
<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyparis.pdf> (21/3/2007)

- (43) Washington State Library (WSL) Libraries .- available at:
Virtual Reference .- available at: <http://askusnow.info/about> (19/3/2007)
- <http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudywashington2.pdf> (21/3/2007)
- (44) Maryland Libraries Never Close with State's 24- Hour Live Information Service .- available at:
<http://www.oclc.org/services/brochures/12111marylandaskusnow.pdf> (21/3/2007)
- (45) Maryland Askusnow plan : a cooperative of partner libraries in the state of Maryland (10/2002) .-p2
- (46) Askusnow.info experts 24/7 : a cooperative service of Maryland
- (47) Ibid.
- (48) QuestionPoint: 24/7 reference services – Frequency Asked Questions.- op.cit
- (49) McDonald , Marlyse H. Planning , Implementing and Using a Virtual Reference Service .- **Medical Reference Services Quarterly** .- vol. 22 , no. 2 (summer 2003) .- p.70-71
- (50) ALA- RUSA Reference Guidelines .- Ibid.
- (51) Ibid.
- (52) Ibid.